



Critères et recommandations pour le développement du produit

TOURISME SENIOR - PRODUIT DE TOURISME RURAL HORS SAISON



Version finale 29-02-16



Projet « Un produit de voyage hors saison pour les seniors vers des micro établissements et SME (PME) ruraux axé de bas en haut sur les intéressés, établi et dirigé au travers d'accords corporatifs » (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01). Ce projet a été financé grâce au support de la Commission Européenne. L'auteur est l'unique responsable de cette publication. La Commission Européenne n'est pas responsable de l'utilisation qui pourrait être faite de l'information ci-jointe.

Contenus

Contenus	2
Introduction	3
Critères du Produit et explication	4
La carte remise des seniors.....	9
Exemples de produits.....	11
Annexe 1. Cadre Juridique : Accord portant sur la distribution de la carte sénior « Silver Suitcase »	14
Annexe 2. Cadre juridique : Accord portant sur la prestation hors saison de produits de tourisme rural adaptés aux seniors	16

Partenaires au Projet :



Association du Tourisme Rural Léton "Lauku ceļotājs"
www.countryholidays.lv



Tourisme Rural et nourriture locale de Norvège "HANEN"
www.hanen.no/



Toerisme Vlaams-Brabant (BE)
www.toerismevlaamsbrabant.be



Fédération Européenne du Tourisme Rural – EuroGites
www.eurogites.org



Lithuanian Countryside Tourism Association of Lithuania
www.atostogoskaime.lt



NFE – Nationaal Ouderenfond (NL)
www.ouderenfonds.nl/

Introduction

Ces recommandations ont été développées sous l'égide du projet *SenGor – Seniors go Rural*¹, dont le but était de créer un produit touristique de voyage hors saison pour les seniors vers des micro-établissements et des SME (PME) ruraux. Ces recommandations sont basées sur des critères d'un produit de tourisme rural hors saison, établis par l'équipe de projet lors de l'étude de faisabilité.

Le produit s'adresse à des seniors actifs de 55 ans et plus. Ils acceptent leur âge et sont décidés à profiter de leur vie au maximum. Ils dépensent leur argent en acquérant de belles choses faites pour les gens de leur âge. Leur devise est « on ne vit qu'une fois » et ils veulent rester actifs et profiter de la vie. Ils ne sont pas contre l'utilisation de produits pour personnes âgées (sonotones, lunettes, accessoires de mobilité, etc.) si ceux-ci s'avèrent nécessaires pour se maintenir actifs. Les critères sont décrits et expliqués ci-après dans les recommandations afin d'aider les fournisseurs de services des logements de tourisme rural à se préparer pour cette cible privilégiée.

Une carte de membre « Silver Suitcase » a été développée afin de promouvoir et de vendre le produit. L'existence de cette carte est liée à un accord entre les prestataires de service du tourisme rural et l'organisation de marketing du tourisme rural, distribuant les cartes aux organisations de seniors qui les mettent à la disposition des seniors. Le modèle opérationnel de cette carte est décrit dans un chapitre séparé de ce guide.

Un autre chapitre présente quelques exemples de produits de tourisme rural hors saison pour les seniors. Les exemples ont été sélectionnés en Lettonie, Lituanie, Norvège et Belgique.

¹ Projet : *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)*

Faciliter les échanges transnationaux touristiques en basse saison en Europe pour encourager les Seniors à voyager

Durée du Projet : 01.09.2014 - 29.02.2016.

Information sur le Projet : http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

Critères du Produit et explication

Objectif	Critères	Recommandations
1. Information et réservations		
	Description précises du logement et des services (accessibilité, etc.)	La description doit caractériser avec précision les conditions d'hébergement du point de vue de l'accessibilité et du confort, ex. si les chambres sont au rez-de-chaussée ou à l'étage, comment sont les escaliers ou autres équipements pour accéder au bâtiment et aux chambres (ex. ascenseur, rampe, etc.). Une information précise doit être fournie concernant tous les services disponibles ainsi que leurs prix et conditions. L'information devrait être fournie dans la langue dans laquelle les hôtes peuvent communiquer avec les clients. Les services disponibles ainsi que d'éventuelles restrictions durant la basse saison et concernant les points suivants, doivent être clairement définis et expliqués.
	Marquage avec des pictogrammes spécifiques sur l'accessibilité	Les pictogrammes reflètent la commodité pour les divers niveaux de mobilité. Ils sont également utiles afin d'avoir une idée concernant les autres hôtes et ainsi éviter de mauvaises combinaisons concernant les besoins et les intérêts.  1. Accessible en chaise roulante (installation totalement accessible, sans rebords, barrières, toilettes pour chaise roulante disponible, etc.). 2. Accessible avec accessoire de mobilité (les installations sont totalement accessibles, sans barrières, ascenseurs au lieu d'escaliers, pas de toilettes pour chaise roulante mais des poignées). 3. Accessible avec canne (installation qui a des barrières mais pas d'escaliers, pas de toilettes spéciales mais comportant des poignées). 4. Sans accessibilité spéciale (escaliers, pas de toilettes spéciales, pas de poignées). 5. En pleine forme (installations et activités pour personnes en pleine forme, avec activités sportives, bicyclette ou marche).
	Description des activités locales et des services disponibles en basse saison	La description devrait être fournie dans les langues principales des clients et devrait contenir une information claire concernant la disponibilité et l'accessibilité, y compris l'information concernant la réservation.

Objectif	Critères	Recommandations
	Coordonnées à l'arrivée et coordonnées locales concernant l'assistance et l'aide médicale.	Information sur la façon de prendre contact avec les hôtes en cas de besoin d'assistance et comment prendre contact avec des services médicaux et autres en cas d'urgence. Un des problèmes fréquent est le fait que le personnel médical local n'est pas capable de communiquer dans des langues étrangères. Par conséquent, les coordonnées devraient être fournies de façon à ce que la personne répondant à la communication, soit capable de communiquer avec les clients et d'organiser l'assistance nécessaire.
	Supports online et imprimés	Des caractères clairs de taille moyenne à grande (minimum 12 pts). La couleur des textes doit être très contrastée par rapport au fond. Des phrases courtes et faciles. Evitez les modernismes dans le langage.
2. Prix		
	Conditions spéciales hors saison pour les seniors	Les remises ou les services supplémentaires gratuits en basse saison pour les visiteurs seniors doivent être soulignés et clairement présentés (hors saison, club senior ou autre).
3. Assistance		
	Assistance au niveau du transport des bagages	Les seniors s'attendent à recevoir une assistance au niveau de la manutention des bagages. Les bagages doivent être transportés pour eux, par exemple, depuis la voiture/bus jusqu'à la chambre, etc.
	Transfert des bagages (si nécessaire)	Un transport sécurisé des bagages peut être offert en supplément ou comme inclus dans le service, si nécessaire (ex. si les seniors choisissent de voyager en bicyclette d'un logement à un autre, etc.).
	Assistance pour surmonter la barrière linguistique	Un support linguistique doit être disponible afin de résoudre des situations inattendues et pour gérer le quotidien. Pour faciliter la communication, il est possible d'utiliser des applications mobiles de traduction et de vocabulaires, etc.
	Service de premiers soins disponible	Une trousse de premiers soins dans l'hébergement ainsi que les numéros de téléphone des services d'urgence devront être exposés visiblement. Si l'hébergement se trouve dans une zone de campagne éloignée, il serait utile d'être en contact avec le service médical le plus proche et fournir les coordonnées d'un généraliste de façon à ce que les services d'urgence puissent trouver l'endroit facilement et en un temps raisonnable.

<i>Objectif</i>	<i>Critères</i>	<i>Recommandations</i>
4. Localisation, chambres, environnement		
	Facile d'accès	Il est important que l'endroit soit d'un accès facile – avec une bonne route, clairement signalé et comportant des coordonnées GPS.
	Destination sûre	La destination doit être sûre, pourvue d'une communauté locale aimable et sans circulation intense, etc.
	Des alentours agréables, beaux et bien entretenus	Une attention particulière doit être consacrée aux alentours – la cour, le jardin, etc. Tout doit être bien entretenu, esthétiquement et techniquement afin d'éviter des accidents.
	Accessibilité lors de conditions climatiques adverses	Les conditions climatiques en basse saison peuvent rendre l'accès et l'utilisation des installations plus difficiles. Une attention particulière doit être portée afin d'éviter des problèmes.
	Pas d'obstacles architecturaux	Aucun obstacle architecturaux à l'intérieur et à l'extérieur comme des marches difficiles, des rampes glissantes, des pas de porte hauts, de grandes distances entre le parking et les bâtiments, des serrures compliquées sur les portails, etc.. De très petits dénivelés (ex. aux portes) créent un grand risque pour les personnes qui peuvent y trébucher dessus.
5. Equipement		
	Des escaliers faciles à emprunter et des chambres tout au plus au premier étage	Les escaliers doivent être en adéquation avec les règlements de la construction. Les marches ne doivent pas être hautes ou étroites. Les marches ne doivent pas être glissantes ou avec des bords usés.
	Rampes	Les rampes doivent être convenablement situées, sur toute la longueur de l'escalier afin de donner un support adéquat.
	Les équipements des toilettes et des salles de bains adaptés aux personnes âgées (des poignées dans les baignoires, près de cuvettes de WC, etc.)	Des poignées devront être convenablement installées afin d'assurer une utilisation commode et sûre des salles de bain. Les surfaces glissantes peuvent représenter un danger et donc une attention particulière devrait être portée dans la fourniture de tapis de bain de matériaux antidérapants dans les baignoires et sur les sols. Dans certains cas, il peut être utile d'utiliser des pictogrammes montrant comment régler la température de l'eau ou passer de la douche au robinet.
	Des matelas d'une hauteur adéquate pour s'asseoir.	L'assise ne devrait jamais être trop haute ou trop basse. Les seniors n'apprécieront pas des lits bas car cela peut rendre le lever difficile. Une grande attention devrait être portée à la qualité du matelas.

<i>Objectif</i>	<i>Critères</i>	<i>Recommandations</i>
6. Le personnel et la direction		
	Une attitude personnalisée et aimable	Pour les seniors, une attention personnalisée est très importante. Ils s'attendent à une communication amicale et à ce que leurs besoins spéciaux et leurs désirs soient compris. Le personnel doit être qualifié / avec de l'expérience en relation avec les clients et dans la résolution de conflits. Le personnel doit être suffisamment patient pour expliquer les choses clairement, s'assurer que le client a tout bien compris et doit pouvoir anticiper les questions et demandes.
	Connaissance de l'anglais et capacité à communiquer avec les personnes parlant des langues étrangères	L'anglais doit être le minimum requis en matière de langues étrangères. Le personnel doit être capable de communiquer dans la langue maternelle des principaux groupes de clients de l'établissement. Le fait de communiquer dans la langue du client ajoute le sentiment de confort et de sûreté et peut représenter un facteur déterminant dans le choix du lieu de vacances.
	Connaissances locales	Les seniors sont plus intéressés que d'autres groupes par les traditions culturelles et l'histoire du lieu qu'ils visitent. Sur le plan de la communication avec les clients, une connaissance locale et une bonne présentation est importante pour le personnel.
	Mesures à adopter en cas d'imprévus	Des mesures devraient être adoptées en cas d'imprévus : alarmes (sonore ou lumineuses), attention spéciale pour les hôtes les plus âgés ainsi qu'une signalisation claire lorsque nécessaire. S'enquérir des besoins diététiques et de santé au moment de la réservation ou à l'arrivée.
7. Service et expériences (repas, activités et animation)		
	Une nourriture de qualité, fraîchement préparée et locale.	En plus d'être fraîche et de bonne qualité, la nourriture doit être bien présentée et servie. Les plats locaux doivent être expliqués. Si il s'agit de plat spéciaux, ils devront être servis en petites quantités afin d'être goûtés. Il est important de fournir une information concernant leur provenance, par exemple, si la nourriture est biologique ou certifiée, cultivée/produite sur place ou dans des fermes avoisinantes, etc. Les besoins diététiques doivent être soigneusement considérés.
	Préparation de la nourriture	Il faut porter attention à texture des aliments. Ex. ils ne doivent pas être trop durs à mâcher, le poisson doit être servi sans arrêtes.
	Besoins diététiques	Les besoins diététiques des hôtes doivent être particulièrement pris en compte. Il est nécessaire d'indiquer si des menus spéciaux sont disponibles tels que

Objectif	Critères	Recommandations
		des menus végétariens, végétaliens ainsi que les éléments allergènes en accord avec la réglementation de l'UE. Attention aux spécificités et sensibilités culturelles et religieuses.
	Loisirs	Les voyageurs seniors aiment à socialiser par conséquent des zones communes où ils auront la possibilité de se rencontrer sont recommandables. Il est également important de mettre à leur disposition des tables de jeu, des zones de lectures ainsi que des bibliothèques, etc. Des activités le soir sont à considérer.
	Activités	Fournissez de l'information concernant ce qui est à faire ou à voir par rapport à la culture locale, la vie, les événements, les monuments, etc. Des activités physiques simples et faciles (marche, yoga, gymnastique, etc.) ou des ateliers d'apprentissage (cuisine, musique, manualités, agriculture, etc.) sont envisageables.
	Durabilité et RSE	Organisation de services de façon à ce que la communauté locale soit intégrée et en bénéficie : fournisseurs locaux, personnel, encourager les rencontres et l'interaction avec la population locale.

La carte remise des seniors

Pour rendre les produits SenGor disponibles sur le marché, une carte spéciale remise senior a été créée sous la marque « Silver Suitcase ». Cette carte fait partie d'un système couvrant toute l'Europe et selon une réglementation générale.

Avant qu'une carte soit émise, un accord formel (Cadre Juridique Annexe 1) doit être établi entre l'organisation représentant les clients seniors (en principe une association régionale ou nationale de seniors) qui distribue la carte, et une organisation nationale ou régionale de tourisme rural/marketing représentant les prestataires de service qui accepteront cette carte. Cet accord comprend des règles concernant la distribution et le contrôle de la carte « Silver Suitcase », ses éléments individuels de conception dans le cas de l'initiative « Seniors Go Rural » et autres.



Tous ces accords sont enregistrés auprès de l'organisation de tourisme rural européenne EUROGITES qui tient un site web <http://sengor.eurogites.org> faisant la promotion de produits de tourisme rural hors saison s'adressant aux seniors dans ses pays membres, qui opèrent selon le système « Silver Suitcase ».

Les distributeurs de la carte (Association de seniors) font la promotion de produits de tourisme rural hors-saison à leurs clients et distribuent les cartes aux seniors. Les titulaires de cartes sont enregistrés, cette information est disponible pour les deux parties pour contrôler.

La carte « Silver Suitcase » est valable dans les établissements de tourisme rural ayant signé un accord (Cadre Juridique Annexe 2) avec une organisation de marketing du tourisme rural ayant également signé un accord formel avec une organisation représentant les seniors. Les établissements adaptés aux seniors se reconnaissent à l'autocollant « Silver Suitcase » ou par son logo lors des activités de promotion ou de marketing.

Quel est le fonctionnement pour les prestataires de tourisme rural?

1. L'organisation de tourisme/marketing rural **signe un contrat** avec un prestataire de tourisme rural qui désire offrir un produit de tourisme rural selon des conditions spéciales à des seniors titulaires de la carte. Ce contrat comprend toutes les conditions d'importance et les procédures opérationnelles. Entre autres il définit :
 - La période hors saison durant laquelle le produit et ses conditions peuvent être utilisées par les détenteurs de la carte. Certains établissements hautement motivés peuvent offrir ces conditions aux seniors en haute saison. Dans tous les cas les périodes de validité seront clairement identifiées.
 - La remise ou condition spéciale dont le titulaire de la carte peut bénéficier
 - La remise est valable pour le titulaire de la carte et un accompagnant.
 - La remise doit apparaître sur la facture.

- Le prestataire de service de tourisme rural enregistre le client « Silver Suitcase » dans un but statistique et de rapport selon la demande de l'organisation qui a distribué la carte.
 - Le propriétaire du logement garanti un service de qualité et professionnel en accord avec les Critères du Produit stipulés ci-dessus à <1>.
 - En cas de désaccord il existe des procédures de contingence
2. La carte est valable pour effectuer des réservations en avance et pour des réservations en ligne. Les réservations peuvent être rejetées en cas de manque de disponibilité.
 3. Le titulaire de la carte effectue les réservations directement auprès des services de tourisme rural. Il doit indiquer, au moment de la réservation, que la carte de remise Senior sera utilisée et en fournir le numéro.
 4. La validité de la carte et la légitimité de la titularité doivent être vérifiées à l'arrivée du client. Les cartes doivent être au nom du titulaire et comporter sa signature, autrement elles peuvent être rejetées.
 5. Si, bien qu'en accord avec <3>, un titulaire de carte valide ne reçoit pas une remise Silver Suitcase, le prestataire du service de tourisme rural devra rembourser l'excédant encaissé, à un moment ultérieur et fournir une compensation adéquate.
 6. Les établissements offrant des produits Silver Suitcase mettent des autocollants à l'entrée des établissements, dans les hébergements ou autres, selon le cas.
 7. Le distributeur de la carte est responsable d'expliquer les termes et conditions d'utilisation au titulaire de la carte. Les conditions générales s'appliquant en Europe ainsi que dans chaque pays pour tous les titulaires de la carte sont disponibles sur <http://sengor.eurogites.org>. L'organisation nationale/régionale de tourisme/marketing rural s'engage à s'impliquer dans les désaccords qui pourraient se produire entre les titulaires de la carte et les prestataires de service durant leur séjours.

Exemples de produits

Les exemples suivants caractérisent le produit de tourisme rural concernant la clientèle senior en adéquation avec ses besoins et intérêts. Les exemples montrent la description et les services.

1. Le Manoir Dikju en Lettonie

Ce manoir néobaroque fut construit en 1896 et rénové en 2003. C'est l'endroit idéal pour se reposer et se détendre, où il vous sera possible de découvrir l'histoire, le calme de la vie rurale et où vous serez accueilli par une aimable équipe. Cet hébergement de quatre étoiles est décoré avec des meubles du XIXème et XXème siècle et comporte 20 cheminées et poêles à bois. Le restaurant du Manoir est reconnu par les gourmets et dans l'Eco Spa il est possible de se laisser enivrer par les senteurs des plantes des prairies et des forêts environnantes. Tous les mois, des événements culturels ont lieu au Manoir.



Accessibilité : Un ascenseur est à la disposition des clients et le personnel de la réception vous assistera pour le transport des bagages.

Silver Suitcase : Remise hors saison (01.10 -30.04) de 20% sur l'hébergement. Extras : feu de cheminée et couvertures dans un des salons du manoir, collection de livres. La carte « Silver Suitcase » vous fera bénéficier d'une remise de 10% en haute saison (01.05-30.09) sur l'hébergement, utilisation gratuite des bicyclettes et possibilité de ballades en bateau sur l'étang.

- Réservation avec le numéro du titulaire de la carte sur : www.diklupils.lv pils@diklupils.lv
- carte : <http://www.celotajs.lv/lv/e/map/diklupils>
- Adresse : Dikli, Diklu pagasts, Kocēnu novads, Lettonie

2. Explorer les Fjords – Store Ringheim, Norvège

Bienvenu à Store Ringheim! Cet hôtel ferme est situé à Voss, à environ 1h 30 de route de Bergen.

La ferme est la propriété de la famille Ringheim depuis 1778. Aujourd'hui il s'agit d'un hôtel/maison d'hôtes situé à Gamlahuset (« la vieille maison ») possédant en tout 14 chambres, toutes avec salle de bain/de douche privée. Le restaurant se trouve dans l'ancienne bergerie et sert une cuisine locale.



Silver Suitcase : tarifs spéciaux à partir de 72 EUR / nuit

3. Maison d'hôtes Nemunas en Lituanie

Maison d'hôtes familiale à seulement 15 minutes par la route de la vieille ville de Kaunas. Peu importe qu'elle se trouve un peu à l'écart du centre car il s'agit d'une des meilleures maisons d'hôtes en Lituanie. Vous y trouverez une grande maison verte avec plusieurs chambres et appartements lumineux, toute une série de facilités communes allant de la machine à laver au sauna et un couple charmant qui la dirige.



Si durant votre séjour vous désirez prendre vos repas sur place (vous pouvez réserver votre séjours avec ou sans petit déjeuner), l'accent est mis sur la nourriture saine et, si cela n'est pas assez, ils peuvent également organiser des tours et des activités dans le pays.

La Maison d'Hôtes Nemunas Tour est située dans une zone résidentielle tranquille de Ringaudai. Elle offre Wifi et parking gratuit. Certaines chambres sont situées en rez-de-chaussée. L'escalier équipé d'une rampe mène au deuxième étage. Toutes les chambres sont équipées d'un plateau de courtoisie pour pouvoir profiter d'un café ou d'un thé.

A la Maison d'Hôtes Nemunas, le petit déjeuner comprend de nombreuses spécialités locales comme les fruits et légumes biologiques. Une assistance pour les bagages est disponible et les propriétaires, Jurgis et Danute, feront tout leur possible pour rendre votre séjour agréable.



Accessibilité : niveau moyen de l'accessibilité, l'ambiance personnelle et amicale, des chambres disponibles au rez-de-chaussée et des escaliers avec rampes au premier étage

Silver Suitcase : 50% sur le taux de (prix normal) 55 EUR / chambre double avec petit-déjeuner avec un séjour minimum de trois nuits.

- Réservation: M. Jurgis Sabaliunas rue Gėlių 50, Ringaudai vilage Kauno r. - Lituanie
- Téléphone : +370 615 97885
- Email info@nemunastour.com
- Web www.nemunastour.com

4. B&B Luttelkolen, Belgique

Vous êtes à la recherche d'un endroit charmant pour séjourner ? Lieve et Luc accueillent leurs clients dans leur ferme entièrement rénovée au cœur du Hageland, superbe région entre Louvain, Diest, Tirlemont et Aarschot. La campagne autour du château de Horst, tout près du B&B, offre un choix de balades tranquilles à pied ou bien plus sportives en bicyclette. Lieve est un guide régional d'expérience qui saura vous donner des conseils.



Les parties communes sont utilisées en tant que salle pour les petits déjeuners et salon. Il s'agit d'une pièce plaisante et cosy où brûle un poêle à bois. En plus du B&B il y a également un gîte pour quatre personnes. C'est donc un total de dix personnes qui peuvent être accueillies.

Les salles de bains modernes sont équipées de lavabos, WC, de douches à l'italienne et de produits de toilette écologiques. Le linge est biologique et de commerce équitable. Les chambres sont idéales pour se reposer grâce à un canapé confortable, un service Wifi, Internet, la télévision, des livres et des jeux. Café et thé à disposition dans les chambres. Pour ceux qui voudraient plus d'indépendance il existe la « Horstkamer » avec une kitchenette bien équipée. Choisir ce studio c'est se sentir comme chez soi.



Accessibilité : toutes les chambres sont en rez-de-chaussée, confortablement équipées et ont un accès direct à une terrasse plein sud. Les lits munis de sommiers à ressorts peuvent être séparés de façon à former deux lits selon le cas et des rideaux sombres assurent que les clients passeront une bonne nuit de sommeil. La plus grande chambre est accessible aux chaises roulantes et possède une douche à l'italienne pouvant recevoir une chaise roulante, des toilettes surélevées, un lavabo rabaisé et l'accès à la chambre depuis le parking est sans barrière.

Silver Suitcase : Hors saison promotion 2 + 1 nuit gratuite (33% de réduction entre 01.12.2015 - 31.03.2016):

- 3 nuits bed & breakfast
- Sur la base d'une chambre double
- Valide lorsque vous séjournez un minimum de 3 nuits

Hors saison prix: 180 € pour 3 nuits pour 2 personnes (*standard prix de la chambre: 95 € par nuit pour 2 personnes*)

Réservation avec le numéro de carte de membre sur:

- Web www.luttelkolen.be
- Email luttelkolen@telenet.be

Annexe 1. Cadre Juridique : Accord portant sur la distribution de la carte sénior « Silver Suitcase »

Lieu : _____

Date : _____

Le présent accord est établi entre _____ en tant qu'organisation représentant les séniors, en la personne de _____ (nom, poste), ci-après le **Distributeur** et _____ en tant qu'organisation représentant les fournisseurs de tourisme rural, en la personne de _____ (nom, poste), ci-après le **Partenaire**, collectivement les **Parties**.

1. Objectif de l'Accord.

Cet accord est convenu dans le but de fournir la distribution de la carte sénior « Silver Suitcase » faisant la promotion de réservation hors saison de produits de tourisme rural dirigés aux séniors ainsi que de services à des prix ou des conditions particuliers.

2. Obligations des parties.

Le Distributeur devra :

- a) Distribuer la carte à des individuels désirant profiter des privilèges offerts par la carte « Silver Suitcase », à savoir des remises ou des services gratuits sur des produits spécifiques de tourisme rural et des services offerts hors saison ;
- b) Informer ses membres individuels/détenteurs de la carte sur les conditions d'utilisation de la carte « Silver Suitcase » ;
- c) Informer ses membres des produits et services de tourisme actuels adaptés aux séniors acceptant la carte « Silver Suitcase »
- d) Enregistrer les cartes délivrées selon leur numéro et fournir une liste des enregistrements au Partenaire ;
- e) Faire la promotion et la publicité de la carte « Silver Suitcase » ainsi que des produits et services correspondants adaptés aux séniors selon les possibilités et capacités optimales du Distributeur ;
- f) Encourager et recueillir les avis des détenteurs de la carte concernant les expériences connues avec la carte « Silver Suitcase » ainsi que les produits.

Le Partenaire devra :

- a) Recueillir et vérifier l'information concernant les services adaptés aux séniors adhérant au programme ;
- b) Mettre à jour régulièrement l'information portant sur l'offre de produits ainsi que des services de tourisme rural hors saison et adaptés aux séniors sur les réseaux de marketing et les moyens utilisés pour la promotion du produit ;

- c) Maintenir le Distributeur informé des changements et des nouvelles concernant les produits et services hors saison de tourisme rural adaptés aux séniors ;
- d) Délivrer les cartes « Silver Suitcase » au Distributeur afin qu'il puisse à son tour les distribuer aux séniors et maintenir le registre des cartes délivrées ;
- e) Faire la promotion et la publicité de la carte « Silver Suitcase » ainsi que des produits et services correspondants adaptés aux séniors selon les possibilités et capacités optimales du Partenaire;
- f) Résumer et revoir les avis des clients concernant la qualité et la disponibilité du produit.

3. Termes et Résiliation

- a) Le présent Accord entre en vigueur à la date des présentes et se poursuivra, sauf résiliation anticipée par les deux parties;
- b) Chaque Partie peut dénoncer le présent accord moyennant un préavis écrit au cas où l'autre partie ne respecte pas ses obligations en vertu de cet accord.

SIGNATURES

DISTRIBUTEUR:

PARTENAIRE:

Annexe 2. Cadre juridique : Accord portant sur la prestation hors saison de produits de tourisme rural adaptés aux seniors

Cet accord est convenu le (DATE ET LIEU), entre

Représentant légal (prénom et nom) _____ de (nom du prestataire de service)....., ci-après le « **Fournisseur** »

et le représentant légal (prénom et nom) de (nom de l'organisation), ci-après le « **Partenaire** »

collectivement « **Les Parties** ».

1. Objectifs et Conditions

a) Les Parties conviennent de cet accord dans l'objectif de fournir un produit de tourisme rural hors saison adapté aux seniors à des clients et de le rendre disponible selon des conditions spéciales aux détenteurs de la carte sénior « Silver Suitcase ». Les conditions spéciales sont attribuées au détenteur de la carte ainsi qu'à un (1) accompagnant.

b) Le Fournisseur convient de fournir ses services selon les termes établis dans cet accord, exclusivement durant la période allant de.....à.....

2. Services et Fourniture

Le Fournisseur fournira les services suivants :

a) exposer l'autocollant « Silver Suitcase » à un endroit visible.

b1) fournira une remise spéciale de....% sur son prix régulier pour l'hébergement à tous les détenteurs de la carte « Silver Suitcase » et un (1) accompagnant.

b2) fournira des services supplémentaires spéciaux comme suit :

.....

c) remboursera les coûts ou fournira une compensation équivalente si, pour une raison ou autre, un client n'a pas bénéficié des conditions spéciales stipulées aux points b1 et b2.

d) effectuera le comptage et l'enregistrement des clients détenteurs de la carte « Silver Suitcase » et enverra les résultats au Partenaire sur demande.

d) garantira la fourniture du service de façon professionnelle, avec dû soin et compétence.

Le Partenaire devra :

- a) Promouvoir les produits hors saison de tourisme rural adaptés aux seniors,
- b) Aider à résoudre les désaccords qui pourraient intervenir entre le Fournisseur et le détenteur de la carte « Silver Suitcase » de façon agréable et amicale.

3. Termes et Résiliation

- a) Le présent Accord entre en vigueur à la date des présentes et se poursuivra, sauf résiliation anticipée par les deux parties;
- b) Chaque Partie peut dénoncer le présent accord moyennant un préavis écrit au cas où l'autre partie ne respecte pas ses obligations en vertu de cet accord.

SIGNATURES

FOURNISSEUR :

PARTENAIRE :